



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**

**DAS PARTES**

Pelo presente instrumento particular, de um lado, **VEGAS.COM LTDA**, nome fantasia **VEGAS.COM**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **08.207.579/0001-70**, com sede na **Rua José Bonifácio, s/n, Centro, Santa Rita/MA, CEP 65.145-000**, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, por meio do **Ato nº 3364, de 24 de maio de 2019**, doravante denominada **PRESTADORA**; e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica devidamente qualificada no respectivo **TERMO DE ADESÃO e TERMO DE PERMANÊNCIA**, doravante denominada **ASSINANTE**, têm entre si justo e contratado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**, que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo.

O presente contrato reger-se-á pela Lei nº 9.472/1997, pela Lei nº 12.965/2014, pela Lei nº 13.709/2018, pela regulamentação vigente expedida pela ANATEL, inclusive o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações e demais normas aplicáveis à espécie.

Ao aderir a este contrato, o ASSINANTE declara ter recebido informação adequada e prévia sobre as condições da contratação, forma de prestação do serviço, preços, meios de cobrança, regras de suporte, uso de equipamentos, tratamento de dados pessoais, canais de comunicação e hipóteses de suspensão e rescisão.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES**

**1.1.** Para os fins deste contrato, aplicam-se as seguintes definições:

**1.1.1. ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, autarquia federal responsável pela regulação, fiscalização e controle dos serviços de telecomunicações no Brasil.

**1.1.2. ASSINANTE:** pessoa física ou jurídica identificada no Termo de Adesão, titular da relação contratual mantida com a PRESTADORA.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**1.1.3. PRESTADORA:** VEGAS.COM LTDA, autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, nos termos da regulamentação vigente.

**1.1.4. TERMO DE ADESÃO:** instrumento impresso ou eletrônico, presencial ou remoto, por meio do qual o ASSINANTE adere ao presente contrato, define o plano contratado, os preços, a forma de pagamento, os equipamentos, a modalidade do serviço, o endereço de instalação e demais condições comerciais específicas, integrando o presente instrumento para todos os fins de direito.

**1.1.5. ORDEM DE SERVIÇO:** documento físico ou eletrônico emitido para fins de instalação, ativação, suporte, visita técnica, manutenção, alteração de plano, remanejamento, retirada ou substituição de equipamentos, contendo, quando aplicável, as informações técnicas e operacionais pertinentes.

**1.1.6. PLANO DE SERVIÇO:** conjunto de características técnicas, comerciais e operacionais da oferta contratada, incluindo velocidade, tecnologia, preço, franquia, benefícios, fidelidade, SVA e demais condições, conforme descrito no Termo de Adesão.

**1.1.7. SCM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:** serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

**1.1.8. SCI – SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET:** serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet, não se confundindo com o SCM.

**1.1.9. SVA – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO:** atividade que acrescenta utilidades ao serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com ele não se confundindo, incluindo, dentre outros, aplicativos, conteúdos digitais, plataformas, utilidades, serviços de segurança, produtividade, entretenimento, leitura e e-books.

**1.1.10. VELOCIDADE:** taxa de transmissão da informação multimídia, expressa em bits por segundo, observadas as características do plano contratado, a tecnologia utilizada e os parâmetros regulatórios aplicáveis.

**1.1.11. IP:** endereço de protocolo de internet atribuído ao ASSINANTE, que poderá ser público ou privado, estático ou dinâmico, conforme o plano contratado e a arquitetura da rede da PRESTADORA.

**1.1.12. CGNAT:** tecnologia de compartilhamento de endereços IP públicos entre múltiplos assinantes, com atribuição de faixa lógica e portas específicas, quando aplicável à arquitetura de rede da PRESTADORA.

**1.1.13. SUPORTE TÉCNICO:** atendimento prestado pela PRESTADORA, por telefone, e-mail, chat, aplicativo, sistema eletrônico ou outro canal disponibilizado, voltado à orientação e solução de falhas relativas aos serviços contratados.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**1.1.14. VISITA TÉCNICA:** deslocamento de equipe própria ou terceirizada da PRESTADORA ao endereço do ASSINANTE para fins de instalação, manutenção, verificação técnica, retirada, substituição de equipamentos, reparos, remanejamento ou atendimento de falhas.

**1.1.15. COMODATO:** cessão gratuita, temporária e vinculada à vigência contratual, de equipamentos de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, para viabilização da prestação do serviço.

**1.1.16. LOCAÇÃO:** disponibilização onerosa de equipamentos ao ASSINANTE, mediante cobrança específica prevista no Termo de Adesão, ordem de serviço ou instrumento complementar.

**1.1.17. DESISTÊNCIA:** cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE antes da entrega efetiva, instalação ou ativação da prestação contratada.

**1.1.18. FIDELIDADE ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** obrigação de permanência mínima assumida pelo ASSINANTE em contrapartida a benefício econômico, promocional, isenção, desconto, vantagem comercial, agregação de serviços ou facilidades concedidas pela PRESTADORA.

**1.1.19. MENSALIDADE:** valor periódico devido pelo ASSINANTE em razão da fruição continuada dos serviços contratados.

**1.1.20. COMPARTILHAMENTO INTERNO DO ACESSO:** utilização da conexão pelo próprio ASSINANTE, em seus dispositivos, dentro de suas dependências, sem cessão, revenda, redistribuição ou disponibilização a terceiros estranhos à unidade contratada.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E DO REGIME DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**2.1.** Constitui objeto deste contrato a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, consistente na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, por meio de infraestrutura própria ou de terceiros legitimamente contratados, dentro da área de viabilidade técnica da PRESTADORA.

**2.2.** Constitui, ainda, objeto deste contrato, quando contratado, o provimento de acesso à internet e a disponibilização de Serviços de Valor Adicionado – SVA, na forma prevista neste instrumento, no Termo de Adesão, na oferta comercial e nos instrumentos complementares.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

- 2.3.** A prestação do SCM será realizada diretamente pela PRESTADORA, devidamente autorizada pela ANATEL, nos limites de sua área de atuação e da viabilidade técnico-operacional existente no local de instalação.
- 2.4.** O serviço poderá ser prestado por meio de fibra óptica, rádio, cabo metálico, Ethernet, rede híbrida ou outra tecnologia compatível, conforme o plano contratado e a disponibilidade técnica apurada pela PRESTADORA.
- 2.5.** A PRESTADORA declara enquadrar-se como **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**, na forma da regulamentação vigente, fazendo jus às diferenciações regulatórias cabíveis, observadas as regras expedidas pela ANATEL.
- 2.6.** A contratação, a instalação, a ativação, a continuidade da prestação e qualquer alteração de plano, endereço, tecnologia ou configuração ficarão condicionadas à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local indicado pelo ASSINANTE.
- 2.7.** O plano contratado, sua velocidade, preço, eventual franquia, benefícios, fidelidade, SVA, equipamentos envolvidos, tecnologia empregada e demais condições comerciais constarão do Termo de Adesão, que integra o presente contrato.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

- 3.1.** Além do SCM, a PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE, de forma avulsa, opcional, promocional, acessória ou combinada, Serviços de Valor Adicionado – SVA.
- 3.2.** Os SVA não constituem serviço de telecomunicações, possuindo natureza jurídica distinta e autônoma em relação ao SCM, ainda que sejam ofertados de forma integrada ou comercialmente vinculada ao plano principal.
- 3.3.** Os SVA poderão compreender, conforme o plano aderido, aplicativos, conteúdos digitais, plataformas educacionais, de entretenimento, leitura, produtividade, utilidades, serviços de segurança, plataformas parceiras, e-books e outras funcionalidades digitais.
- 3.3.1.** Quando o Serviço de Valor Adicionado (SVA) contratado pelo ASSINANTE compreender o fornecimento, disponibilização, licenciamento ou acesso a livros digitais (e-books), tal utilidade será disponibilizada por meio da plataforma, portal ou ambiente digital [NOME DO PORTAL/PARCEIRO], ou por outra que venha a substituí-la, mantidas, sempre que possível, condições equivalentes de fruição, acesso e funcionalidade, na forma prevista no Termo de Adesão, na oferta comercial ou em instrumento complementar integrante da presente contratação.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**3.4.** A contratação do SVA dependerá de adesão expressa do ASSINANTE, a qual poderá ocorrer por meio do Termo de Adesão, proposta comercial, gravação, aceite eletrônico, confirmação por meio digital, assinatura física ou qualquer outro meio idôneo admitido em direito.

**3.5.** Quando o SVA for operado por parceiro externo, caberá ao ASSINANTE realizar, quando exigido, o cadastro direto na plataforma indicada, aceitar os respectivos termos de uso, política de privacidade e condições técnicas do parceiro, bem como observar seus requisitos mínimos de funcionamento.

**3.6.** A PRESTADORA poderá fornecer, liberar, intermediar ou viabilizar códigos, links, credenciais, logins, senhas, chaves de ativação ou outro meio técnico necessário à fruição do SVA contratado.

**3.7.** A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas internas da plataforma parceira, bugs, indisponibilidades próprias do aplicativo, alterações de conteúdo, exclusão de funcionalidades, suporte interno do parceiro, incompatibilidade de equipamento do ASSINANTE, nem por regras comerciais e operacionais próprias do fornecedor do SVA.

**3.8.** O cancelamento, suspensão, indisponibilidade, substituição, não utilização ou descontinuação de determinado SVA, por si só, não implicará abatimento automático da mensalidade do plano principal, salvo se houver previsão expressa em sentido diverso no Termo de Adesão, na oferta comercial ou em instrumento específico.

**3.9.** O cancelamento do SVA não acarretará, automaticamente, a rescisão do SCM; e o cancelamento do SCM poderá acarretar o cancelamento automático do SVA vinculado, conforme a forma de contratação efetivamente realizada.

**3.10.** A PRESTADORA poderá substituir determinado SVA por outro equivalente, semelhante ou compatível, sempre que possível, em caso de descontinuação, alteração operacional, decisão regulatória, indisponibilidade do parceiro ou mudança comercial superveniente, preservadas, tanto quanto possível, as condições essenciais da oferta.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA ADESÃO, DO CADASTRO E DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

**4.1.** A adesão ao presente contrato poderá ocorrer por assinatura física, aceite eletrônico, confirmação remota, gravação, concordância digital ou qualquer outro meio juridicamente válido.

**4.2.** O ASSINANTE declara que recebeu previamente as informações necessárias à contratação e que o Termo de Adesão integra o presente contrato para todos os fins.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**4.3.** O ASSINANTE obriga-se a fornecer dados verídicos, completos e atualizados no momento da contratação, respondendo civil e criminalmente pela exatidão das informações prestadas.

**4.4.** A PRESTADORA poderá solicitar, a qualquer tempo, atualização cadastral, documentação complementar ou confirmação de dados, podendo suspender a prestação do serviço até regularização, quando houver inconsistência relevante, indício de fraude, falsidade documental ou informação incorreta que comprometa a relação contratual.

**4.5.** O ASSINANTE fica obrigado a manter atualizados seu endereço físico, e-mail, número telefônico, WhatsApp e demais dados de contato informados no Termo de Adesão.

**4.6.** Serão considerados meios válidos de comunicação entre as partes, sem prejuízo de outros admitidos em lei: ligação telefônica, mensagem de texto, e-mail, WhatsApp, aplicativo, área do assinante, boleto, fatura, aviso em documento de cobrança, correspondência e atendimento presencial.

**4.7.** As notificações, avisos de vencimento, cobrança, protocolo, suporte, informação sobre inadimplência, suspensão, alteração operacional, agendamento técnico, rescisão, comprovantes e demais comunicações contratuais poderão ser encaminhados pelos canais cadastrados pelo ASSINANTE, reputando-se válidos para fins de ciência contratual, observado o meio legalmente exigido quando a regulamentação impuser forma específica.

**4.8.** O envio de publicidade, campanhas promocionais e mensagens de cunho mercadológico dependerá de consentimento quando exigido pela legislação aplicável, facultado ao ASSINANTE revogá-lo a qualquer tempo.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA INSTALAÇÃO, DA INFRAESTRUTURA, DA VIABILIDADE TÉCNICA E DA MUDANÇA DE ENDEREÇO**

**5.1.** Estando o local do ASSINANTE dentro da área de cobertura e preenchidas as condições técnicas, documentais e operacionais necessárias, a PRESTADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis e máximo de 15 (quinze) dias úteis, salvo prazo diverso informado na ordem de serviço, na proposta comercial ou no Termo de Adesão.

**5.2.** O início da contagem do prazo de instalação ficará condicionado, quando necessário, à apresentação de autorizações de síndico, condomínio, proprietário, possuidor, administração local ou qualquer terceiro legitimado, bem como à conclusão de eventuais obras civis ou adaptações físicas exigidas para viabilização do serviço.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**5.3.** O prazo de ativação poderá ser prorrogado em caso de força maior, caso fortuito, condições climáticas severas, atraso imputável a terceiros, ausência do ASSINANTE, impossibilidade de acesso, indisponibilidade técnica superveniente ou outras circunstâncias não imputáveis à PRESTADORA.

**5.4.** A instalação básica abrangerá um ponto de acesso principal, ficando eventuais materiais excedentes, pontos adicionais, extensões, alterações especiais, remanejamentos internos, obras complementares ou soluções extraordinárias sujeitos à cobrança específica, mediante prévia informação ao ASSINANTE.

**5.5.** É imprescindível a presença do ASSINANTE ou de representante maior e capaz durante a instalação, manutenção, retirada ou substituição de equipamentos, salvo autorização expressa para atendimento perante terceiro presente no local.

**5.6.** O ASSINANTE deverá indicar corretamente os locais de passagem de cabos, instalação de equipamentos, existência de tubulações, dutos, rede elétrica, rede hidráulica, rede telefônica e demais pontos sensíveis. A PRESTADORA não responderá por danos decorrentes de indicação incorreta, ausência de planta ou omissão de informação relevante pelo ASSINANTE.

**5.7.** O ASSINANTE poderá solicitar a transferência do serviço para outro endereço, na mesma cidade ou em localidade diversa atendida pela PRESTADORA, ficando tal pedido condicionado à prévia análise de viabilidade técnica, operacional e comercial do novo local indicado.

**5.8.** Na hipótese de solicitação de mudança de endereço:

**5.8.1.** havendo viabilidade técnica no novo endereço, a transferência poderá ser realizada mediante cobrança da taxa de transferência, remanejamento, desinstalação, instalação, materiais, serviços adicionais e demais custos operacionais vigentes à época da solicitação, permanecendo inalteradas as obrigações contratuais assumidas pelo ASSINANTE, inclusive eventual prazo de permanência mínima ou fidelidade vigente;

**5.8.2.** não havendo viabilidade técnica no novo endereço indicado pelo ASSINANTE, a PRESTADORA não ficará obrigada a realizar a transferência do serviço, hipótese em que o eventual cancelamento do contrato, quando solicitado pelo ASSINANTE, será considerado rescisão por iniciativa do próprio ASSINANTE, permanecendo exigível, se houver, a multa decorrente do prazo de permanência mínima, calculada de forma proporcional ao período remanescente e limitada ao benefício efetivamente concedido;

**5.8.3.** a mera alegação de mudança para local sem cobertura, sem viabilidade técnica ou sem disponibilidade de rede não eximirá o ASSINANTE do pagamento da multa de fidelidade, sendo indispensável, para qualquer análise contratual, a abertura prévia de solicitação formal de transferência, com a informação completa do novo endereço, podendo a PRESTADORA exigir



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

documentação comprobatória e emitir parecer técnico interno conclusivo acerca da possibilidade, ou não, da continuidade da prestação do serviço no novo local.

**5.8.4.** a dispensa da multa de fidelidade somente ocorrerá quando o cancelamento decorrer de comprovado descumprimento de obrigação contratual ou legal imputável à PRESTADORA, ou por liberalidade expressa desta.

**5.9.** Caso a PRESTADORA identifique a necessidade de obras ou adaptações estruturais no imóvel do ASSINANTE, estas correrão por conta e risco deste, ficando a instalação condicionada à sua efetiva realização.

**5.10.** Será considerada desistência da contratação se o ASSINANTE, devidamente cientificado, deixar de providenciar no prazo indicado as adaptações ou autorizações necessárias à instalação.

**5.11.** A desistência do serviço antes da instalação ou ativação efetiva, inclusive na hipótese do item anterior, sujeitará o ASSINANTE ao pagamento dos custos efetivamente mobilizados pela PRESTADORA, tais como taxa de instalação, deslocamento técnico, implantação extraordinária, remanejamento, reserva de porta, material empregado ou outros custos comprovadamente incorridos.

**5.12.** É de inteira responsabilidade do ASSINANTE providenciar e manter os equipamentos de proteção elétrica necessários à preservação de sua rede e dos equipamentos conectados, inclusive:

**5.12.1.** para-raios de baixa tensão no quadro de distribuição;

**5.12.2.** aterramento adequado;

**5.12.3.** dispositivo de proteção contra surtos – DPS;

**5.12.4.** nobreak, quando recomendável;

**5.12.5.** demais mecanismos de proteção exigidos por normas técnicas ou orientados pela PRESTADORA.

**5.13.** A PRESTADORA não responderá, em hipótese alguma, por danos causados ao ASSINANTE ou a terceiros quando decorrentes da ausência, inadequação, mau uso ou deficiência dos sistemas de proteção elétrica e estrutural exigidos nesta cláusula.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS, DO COMODATO, DA LOCAÇÃO E DA VENDA**

- 6.1.** Os equipamentos necessários à prestação do serviço poderão ser fornecidos ao ASSINANTE em regime de comodato, locação ou venda, conforme definido no Termo de Adesão, ordem de serviço, nota fiscal ou instrumento específico.
- 6.2.** Em caso de comodato, os equipamentos permanecerão de propriedade exclusiva da PRESTADORA, sendo cedidos ao ASSINANTE apenas enquanto perdurar a relação contratual.
- 6.3.** Em caso de locação, os equipamentos serão disponibilizados mediante cobrança periódica específica, observadas as condições previstas no Termo de Adesão ou instrumento complementar.
- 6.4.** Em caso de venda, a propriedade dos equipamentos será transferida ao ASSINANTE, sem prejuízo da observância das exigências técnicas da PRESTADORA quanto à compatibilidade e homologação dos dispositivos conectados à rede.
- 6.5.** O ASSINANTE obriga-se a guardar, conservar, utilizar corretamente e restituir, quando cabível, os equipamentos da PRESTADORA em perfeito estado de funcionamento, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso regular.
- 6.6.** É vedado ao ASSINANTE, sem autorização expressa da PRESTADORA:
- 6.6.1.** violar lacres;
  - 6.6.2.** alterar a configuração original;
  - 6.6.3.** permitir manuseio por terceiros não autorizados;
  - 6.6.4.** ceder, emprestar, sublocar, vender ou transferir os equipamentos de propriedade da PRESTADORA;
  - 6.6.5.** destiná-los a finalidade diversa da contratada.
- 6.7.** Em caso de extravio, furto, roubo, destruição, avaria por mau uso, retenção indevida ou não devolução dos equipamentos pertencentes à PRESTADORA, o ASSINANTE deverá indenizá-la pelo valor de reposição de mercado do bem na data da cobrança, sem prejuízo de perdas e danos.
- 6.8.** Rescindido o contrato, o ASSINANTE deverá restituir ou disponibilizar para retirada os equipamentos da PRESTADORA no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, salvo prazo diverso informado pela PRESTADORA.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**6.9.** A PRESTADORA poderá substituir, recolher ou trocar equipamentos de sua propriedade a qualquer tempo, desde que isso não implique descontinuidade injustificada do serviço.

**6.10.** Em caso de inadimplência da locação de equipamentos por prazo superior a 30 (trinta) dias, poderá a PRESTADORA promover a retirada dos bens locados, observado o direito de prévia comunicação ao ASSINANTE e o acesso regular ao local.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO SUPORTE TÉCNICO E DAS VISITAS**

**7.1.** O suporte técnico da PRESTADORA será prestado, em regra, das 8h às 20h, nos dias úteis, ressalvadas interrupções necessárias por manutenção interna, falhas de energia, indisponibilidades de terceiros, força maior e outras hipóteses não imputáveis à PRESTADORA.

**7.2.** O atendimento técnico será iniciado mediante solicitação do ASSINANTE pelos canais disponibilizados pela PRESTADORA, com geração de protocolo, quando aplicável.

**7.3.** O prazo de atendimento às falhas reclamadas pelo ASSINANTE será de até 72 (setenta e duas) horas, contadas da abertura regular do chamado, salvo motivo de força maior, impossibilidade de acesso ao imóvel, ausência do ASSINANTE, necessidade de peças, falha atribuível a terceiro ou circunstância técnica excepcional.

**7.4.** O suporte técnico da PRESTADORA destina-se exclusivamente às falhas relativas ao serviço contratado e à infraestrutura de sua responsabilidade, não abrangendo, salvo contratação específica:

**7.4.1.** manutenção de computadores, celulares, smart TVs, impressoras ou periféricos do ASSINANTE;

**7.4.2.** rede interna do ASSINANTE;

**7.4.3.** reinstalação de sistema operacional, aplicativos ou antivírus;

**7.4.4.** problemas causados por mau uso, vírus, senha incorreta, incompatibilidade de equipamento do cliente ou falhas internas do imóvel.

**7.5.** Será devida taxa de visita técnica, conforme tabela vigente, nas hipóteses de:

**7.5.1.** deslocamento improdutivo por ausência do ASSINANTE;



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**7.5.2.** impedimento de acesso ao local;

**7.5.3.** constatação de que a falha decorre da rede interna, instalação elétrica, equipamento do ASSINANTE ou outro fator que não seja de responsabilidade da PRESTADORA;

**7.5.4.** recusa injustificada do ASSINANTE em seguir procedimento básico previamente orientado pelo suporte remoto;

**7.5.5.** serviço adicional solicitado pelo ASSINANTE.

**7.6.** A conduta do ASSINANTE perante atendentes, técnicos, prepostos ou terceirizados da PRESTADORA deverá observar respeito, urbanidade e boa-fé, sendo vedados comportamentos ameaçadores, obscenos, ofensivos, discriminatórios, injuriosos ou abusivos, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das medidas cabíveis.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

**8.1.** Constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos em lei e regulamentação:

**8.1.1.** empregar infraestrutura própria ou de terceiros legitimamente contratados;

**8.1.2.** adotar soluções técnicas compatíveis com sua arquitetura de rede;

**8.1.3.** suspender ou rescindir o serviço nas hipóteses contratualmente previstas;

**8.1.4.** cobrar os valores devidos pelos serviços contratados, equipamentos, visitas, taxas, encargos e indenizações cabíveis;

**8.1.5.** conceder promoções, descontos, campanhas e benefícios, segundo critérios objetivos e condições previamente informadas;

**8.1.6.** revisar processos, tecnologias e equipamentos para preservação da qualidade, segurança e continuidade do serviço.

**8.2.** Constituem deveres da PRESTADORA:

**8.2.1.** prestar o serviço contratado nos limites da oferta aderida e da regulamentação vigente;

**8.2.2.** manter canal de atendimento ao ASSINANTE;

**8.2.3.** fornecer informações adequadas, claras e atualizadas sobre a contratação;



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

- 8.2.4. zelar pela confidencialidade das telecomunicações e pela proteção dos dados pessoais, na forma da lei;
  - 8.2.5. emitir e disponibilizar documentos de cobrança em formato adequado;
  - 8.2.6. atender solicitações de reparo, suporte, cancelamento, alteração de plano e demais demandas nos prazos aplicáveis;
  - 8.2.7. manter atualizados seus dados regulatórios perante a ANATEL;
  - 8.2.8. observar a boa-fé objetiva e os direitos do consumidor.
- 8.3. A PRESTADORA não responderá por interrupções, falhas, degradações ou indisponibilidades decorrentes de:
- 8.3.1. caso fortuito ou força maior;
  - 8.3.2. falhas de energia elétrica;
  - 8.3.3. atos de terceiros;
  - 8.3.4. obras, manutenções ou intervenções externas;
  - 8.3.5. uso inadequado do serviço pelo ASSINANTE;
  - 8.3.6. falhas na rede interna do ASSINANTE;
  - 8.3.7. ausência de proteção elétrica adequada;
  - 8.3.8. intervenções não autorizadas em equipamentos ou cabeamento;
  - 8.3.9. incompatibilidade técnica de dispositivos do ASSINANTE;
  - 8.3.10. indisponibilidades internas de aplicativos, conteúdos ou plataformas de terceiros.
- 

## **CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

- 9.1. Constituem direitos do ASSINANTE:



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

- 9.1.1. acessar e fruir os serviços dentro dos padrões contratados e regulatórios;
  - 9.1.2. receber informação adequada sobre o serviço, preços, fidelidade, cobrança, suporte, suspensão e rescisão;
  - 9.1.3. obter resposta tempestiva às solicitações e reclamações;
  - 9.1.4. rescindir o contrato a qualquer tempo, observadas as obrigações vencidas e eventual multa proporcional de permanência;
  - 9.1.5. contestar débitos na forma deste contrato;
  - 9.1.6. ter preservada sua privacidade e a proteção de seus dados pessoais;
  - 9.1.7. obter, quando cabível, suspensão temporária do serviço, nos termos da regulamentação e das condições do plano.
- 9.2. Constituem deveres do ASSINANTE:
- 9.2.1. pagar pontualmente os valores contratados;
  - 9.2.2. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes;
  - 9.2.3. preservar os bens da PRESTADORA;
  - 9.2.4. providenciar infraestrutura e ambiente adequados à instalação e funcionamento do serviço;
  - 9.2.5. permitir o acesso da PRESTADORA, quando necessário e previamente solicitado, ao local de instalação para manutenção, retirada ou substituição de equipamentos;
  - 9.2.6. comunicar falhas, alteração cadastral, perda, furto ou extravio de equipamento e demais ocorrências relevantes;
  - 9.2.7. utilizar apenas equipamentos compatíveis e regularmente homologados, quando exigido;
  - 9.2.8. indenizar a PRESTADORA por danos decorrentes de dolo, culpa, negligência, imprudência, imperícia, uso indevido ou retenção indevida de equipamentos.
- 9.3. É facultado ao ASSINANTE o compartilhamento interno do acesso dentro de suas próprias dependências, ficando a configuração, administração, manutenção e segurança de sua rede local sob sua exclusiva responsabilidade.

- 9.4.** É expressamente vedado ao ASSINANTE compartilhar, revender, repassar, retransmitir ou disponibilizar o serviço a terceiros estranhos à unidade contratada, por cabo, rádio, repetidor, roteamento externo ou qualquer outro meio.
- 9.5.** O descumprimento da vedação prevista no item anterior sujeitará o ASSINANTE ao pagamento de multa não compensatória equivalente a **50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade vigente à época da infração**, sem prejuízo da rescisão imediata do contrato, perdas e danos e comunicação às autoridades competentes, quando cabível.
- 9.6.** O ASSINANTE é o único responsável pela manutenção, configuração, atualização, segurança lógica e integridade de seus equipamentos, dispositivos, senhas, antivírus, firewall, rede interna e sistemas operacionais.
- 9.7.** Nos planos residenciais, é vedada a disponibilização de servidores, serviços de hospedagem, conexões entrantes ou estruturas típicas de exploração corporativa incompatíveis com a natureza do plano contratado, salvo contratação específica que expressamente o autorize.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PLANOS, DA VELOCIDADE, DO IP E DAS CONDIÇÕES TÉCNICAS**

- 10.1.** Os planos da PRESTADORA poderão variar segundo a combinação de velocidade, tecnologia, finalidade, franquia, equipamentos, benefícios, SVA, fidelidade e outras características comerciais.
- 10.2.** A velocidade contratada, a tecnologia empregada e as características específicas da oferta constarão do Termo de Adesão.
- 10.3.** Quando tecnicamente aplicável, a PRESTADORA poderá atribuir ao ASSINANTE IP público ou privado, fixo ou dinâmico, inclusive por tecnologia de compartilhamento de endereços IP, conforme o plano contratado e a arquitetura da rede.
- 10.4.** A PRESTADORA poderá, por razões técnicas, operacionais, de segurança ou atualização de rede, alterar a tecnologia empregada, os equipamentos de borda, a configuração de IP, a topologia da rede ou os parâmetros internos do serviço, desde que preservada, tanto quanto possível, a funcionalidade essencial da oferta contratada.
- 10.5.** Caso o plano contratado preveja franquia de dados, consumo específico, limitação operacional ou política de uso, estas constarão do Termo de Adesão, da oferta comercial ou do instrumento complementar, observando-se a regulamentação vigente.
- 10.6.** Eventuais alterações de plano solicitadas pelo ASSINANTE ficarão sujeitas à disponibilidade técnica, às condições de fidelidade, aos custos aplicáveis e à tabela vigente à época da solicitação.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FIDELIDADE E DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

**11.1.** A PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou no curso da relação contratual, benefícios econômicos, promocionais, isenções, descontos, facilidades, agregação de SVA, dispensa de taxa ou outras vantagens, condicionadas à permanência mínima.

**11.2.** Havendo fidelidade, esta será formalizada em Termo de Adesão, Contrato de Permanência ou instrumento equivalente, com indicação clara do prazo, do benefício concedido e da multa aplicável em caso de rompimento antecipado.

**11.3.** Na hipótese de rescisão antecipada por iniciativa do ASSINANTE, durante a vigência da fidelidade, será devida multa proporcional ao período remanescente, limitada ao benefício efetivamente concedido e usufruído.

**11.4.** Se o benefício concedido compreender isenção ou redução da taxa de instalação, esta poderá ser exigida proporcional ou integralmente, nos termos informados no instrumento de permanência.

**11.5.** Durante a vigência da fidelidade, a migração para plano inferior, a redução de velocidade ou a alteração incompatível com a oferta que deu origem ao benefício poderá ser tratada como rompimento antecipado, caso assim previsto no instrumento específico.

**11.6.** O período de suspensão total do serviço por inadimplência não será computado para fins de cumprimento da permanência mínima, prorrogando-se o termo final da fidelidade pelo tempo correspondente à suspensão.

**11.7.** Não será exigível multa de fidelidade se a rescisão decorrer de descumprimento contratual ou legal imputável à PRESTADORA, ou de inviabilidade técnica superveniente não causada pelo ASSINANTE.

---

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO**

**12.1.** É vedado ao ASSINANTE utilizar o serviço para:

**12.1.1.** praticar atos ilícitos ou em desacordo com a legislação brasileira;

**12.1.2.** transmitir, armazenar, divulgar ou disponibilizar conteúdo difamatório, injurioso, ameaçador, obsceno, discriminatório ou que viole direitos de terceiros;

**12.1.3.** violar direitos autorais, segredos empresariais, propriedade intelectual ou dados pessoais de terceiros;



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

- 12.1.4. tentar obter acesso não autorizado a sistemas, redes, equipamentos, servidores ou dispositivos da PRESTADORA ou de terceiros;
  - 12.1.5. disseminar malware, vírus, códigos maliciosos ou realizar ataques cibernéticos;
  - 12.1.6. praticar spam, envio em massa não autorizado, correntes, publicidade não solicitada ou uso abusivo dos recursos de rede;
  - 12.1.7. compartilhar, revender ou repassar o serviço a terceiros;
  - 12.1.8. utilizar a rede para fins ilícitos, fraudulentos, concorrência desleal, pirataria, violação de sigilo, fraude eletrônica, exploração indevida de sistemas ou quaisquer condutas proibidas por lei.
- 12.2. O ASSINANTE responderá civil, administrativa e criminalmente pelos atos praticados por si, por seus prepostos, por terceiros que utilizem sua conexão com sua anuência ou por negligência na guarda de suas credenciais.
- 12.3. O descumprimento desta cláusula autoriza a PRESTADORA a adotar medidas técnicas, administrativas e judiciais cabíveis, inclusive suspensão ou rescisão contratual.

---

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PREÇOS, DA COBRANÇA, DO REAJUSTE E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 13.1. Pelos serviços contratados, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores constantes do Termo de Adesão, da ordem de serviço, do instrumento complementar e da tabela vigente para serviços adicionais eventualmente solicitados.
- 13.2. A cobrança poderá ocorrer por boleto, fatura, débito automático, PIX, meio eletrônico, aplicativo, correspondência, link de pagamento ou qualquer outra modalidade disponibilizada pela PRESTADORA.
- 13.3. O documento de cobrança será disponibilizado com antecedência mínima razoável em relação ao vencimento, inclusive por meio eletrônico, ficando o ASSINANTE responsável por comunicar o não recebimento antes da data de vencimento.
- 13.4. O não recebimento da cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento devido, desde que a PRESTADORA tenha disponibilizado canal regular para consulta, emissão e solicitação da segunda via.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**13.5.** Em caso de atraso, incidirão sobre o débito multa moratória de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, e atualização monetária pelo índice contratualmente adotado ou, na sua ausência, por índice legal substitutivo.

**13.6.** Os valores contratuais poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, preferencialmente pelo IGP-M/FGV ou, na impossibilidade de sua utilização, por outro índice oficial que o substitua ou melhor reflita a recomposição do valor da moeda, sempre em conformidade com a legislação aplicável.

**13.7.** Poderão ser cobrados separadamente, quando contratados ou efetivamente prestados, valores relativos a instalação, remanejamento, visita técnica, materiais excedentes, locação de equipamentos, ponto adicional, reconfiguração, alteração de plano, serviços extraordinários e indenizações por danos a equipamentos da PRESTADORA.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**14.1.** O ASSINANTE poderá contestar, por qualquer dos canais de atendimento da PRESTADORA, débito, cobrança ou valor lançado em seu documento de cobrança.

**14.2.** O prazo máximo para contestação será de 3 (três) anos, contados da data da cobrança questionada, sem prejuízo de prazo diverso mais favorável ao consumidor previsto em lei.

**14.3.** Recebida a contestação, a PRESTADORA terá até 30 (trinta) dias para proceder à análise e apresentar resposta ao ASSINANTE.

**14.4.** O valor especificamente contestado terá sua exigibilidade suspensa até a conclusão da apuração, sem prejuízo do pagamento da parte incontroversa.

**14.5.** Se a contestação for parcial, o ASSINANTE continuará obrigado ao pagamento do montante incontroverso na data do vencimento, sob pena de incidência dos encargos moratórios cabíveis.

**14.6.** Sendo a contestação julgada procedente, a PRESTADORA promoverá a correção da cobrança, emitirá novo documento, concederá crédito em fatura subsequente ou restituirá os valores pagos indevidamente, conforme o caso, sem aplicação de encargos moratórios em desfavor do ASSINANTE quanto ao valor impugnado com razão reconhecida.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

14.7. Sendo a contestação julgada improcedente, a PRESTADORA informará as razões da decisão e restabelecerá a exigibilidade do valor contestado, observados os meios regulares de cobrança.

---

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INADIMPLÊNCIA, DA SUSPENSÃO, DO RESTABELECIMENTO E DA COBRANÇA**

15.1. O inadimplemento do ASSINANTE autoriza a PRESTADORA a adotar as medidas contratuais e legais cabíveis, observada a comunicação prévia pelos canais cadastrados.

15.2. Transcorridos 15 (quinze) dias da ciência do débito vencido, a PRESTADORA poderá promover a suspensão parcial ou total do serviço, conforme sua política operacional e a regulamentação aplicável.

15.3. Durante a suspensão total:

15.3.1. não será cobrada mensalidade referente ao período em que houver efetiva suspensão total da fruição do serviço;

15.3.2. permanecerão exigíveis os débitos anteriores, multas, juros, atualização monetária, indenizações e obrigações acessórias já constituídas;

15.3.3. não se afasta a incidência da cláusula de fidelidade, observado o disposto na Cláusula Décima Primeira.

15.4. Transcorridos 60 (sessenta) dias de suspensão total por inadimplência, poderá a PRESTADORA rescindir o contrato, enviar comprovante da rescisão pelos canais cadastrados e adotar os meios extrajudiciais e judiciais cabíveis para cobrança, inclusive inscrição do débito em órgãos de proteção ao crédito, observadas as exigências legais.

15.5. O restabelecimento do serviço, quando cabível antes da rescisão, ficará condicionado ao pagamento dos valores em atraso e dos encargos incidentes, devendo a PRESTADORA providenciar a reativação em prazo razoável após a confirmação da quitação.

15.6. Havendo necessidade de cobrança judicial ou extrajudicial especializada, serão devidos os encargos legalmente admitidos, inclusive honorários quando fixados judicialmente.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**16.1.** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, iniciando-se sua eficácia com a adesão pelo ASSINANTE e a efetiva ativação do serviço.

**16.2.** O contrato poderá ser rescindido:

**16.2.1.** por iniciativa do ASSINANTE, a qualquer tempo;

**16.2.2.** por iniciativa da PRESTADORA, nas hipóteses de inadimplência, fraude, uso ilícito, violação contratual grave, inviabilidade técnica superveniente, retenção indevida de equipamentos, informações falsas, agressão a prepostos ou descumprimento comprovado de obrigação contratual ou regulamentar;

**16.2.3.** por distrato entre as partes;

**16.2.4.** por caso fortuito, força maior ou fato superveniente que inviabilize a continuidade do serviço;

**16.2.5.** por extinção, cassação ou impedimento superveniente do título autorizativo ou por imposição legal/regulatória.

**16.3.** O pedido de cancelamento formulado pelo ASSINANTE produzirá efeitos quanto à cessação da cobrança futura, sem prejuízo:

**16.3.1.** do pagamento de valores já vencidos;

**16.3.2.** dos serviços efetivamente usufruídos até a data do pedido;

**16.3.3.** da multa proporcional de fidelidade, quando aplicável;

**16.3.4.** da devolução dos equipamentos da PRESTADORA.

**16.4.** Rescindido o contrato, a prestação do serviço será interrompida, sem prejuízo das cláusulas que, por sua natureza, devam subsistir.

**16.5.** A rescisão não afasta a exigibilidade dos encargos vencidos, das indenizações devidas, da restituição de equipamentos, da multa de fidelidade, quando cabível, nem das demais consequências legais e contratuais.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**16.6.** A PRESTADORA disponibilizará ao ASSINANTE comprovante do pedido de cancelamento ou da rescisão efetivada, por meio físico ou eletrônico, quando aplicável.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE PRÉ-PAGA**

**17.1.** Quando expressamente prevista no Termo de Adesão, a contratação poderá ocorrer na modalidade pré-paga, consistente na aquisição antecipada de créditos para fruição dos serviços.

**17.2.** Nessa hipótese, os créditos observarão o prazo de validade informado na contratação, assegurada ao ASSINANTE informação clara sobre saldo, prazo de expiração, forma de recarga e condições de utilização.

**17.3.** Enquanto não rescindido o contrato, a inserção de novos créditos poderá revalidar o saldo existente, conforme a política comercial da PRESTADORA e a regulamentação vigente.

**17.4.** O ASSINANTE poderá consultar saldo e validade de créditos, de forma gratuita, pelos canais disponibilizados pela PRESTADORA.

**17.5.** O ASSINANTE será comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou expirar, pelos meios de contato cadastrados, quando tecnicamente viável.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**18.1.** A PRESTADORA realizará o tratamento de dados pessoais do ASSINANTE em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis.

**18.2.** Os dados pessoais tratados pela PRESTADORA limitar-se-ão aos estritamente necessários para:

**18.2.1.** identificação e qualificação do ASSINANTE;

**18.2.2.** formação, execução, gestão, suporte e encerramento da relação contratual;

**18.2.3.** instalação, ativação, manutenção, suporte, cobrança e atendimento;



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

**18.2.4.** prevenção à fraude e segurança da rede;

**18.2.5.** cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

**18.2.6.** exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;

**18.2.7.** proteção do crédito;

**18.2.8.** atendimento de requisições de autoridades competentes;

**18.2.9.** envio de comunicações operacionais, contratuais e de serviço.

**18.3.** O tratamento de dados pessoais pela PRESTADORA terá por fundamento as bases legais cabíveis, notadamente a execução do contrato, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, o exercício regular de direitos, a proteção do crédito e, quando cabível, o legítimo interesse, sem prejuízo do consentimento nas hipóteses em que a lei o exigir.

**18.4.** Os dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros necessários à execução do contrato, tais como parceiros de instalação, sistemas de cobrança, hospedagem, suporte, plataformas de SVA, proteção ao crédito, assessoria jurídica, autoridades públicas e órgãos reguladores, sempre nos limites da finalidade legítima e da legislação aplicável.

**18.5.** A PRESTADORA manterá registro das operações de tratamento de dados e adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida.

**18.6.** Os contratos, documentos fiscais, notificações, protocolos, ordens de serviço, registros de atendimento, registros cadastrais e documentos relacionados à prestação dos serviços poderão ser mantidos pela PRESTADORA pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, sem prejuízo de prazo superior exigido por lei, regulamentação ou necessidade de defesa de direitos.

**18.7.** Findo o prazo de guarda legal ou legítimo, a PRESTADORA promoverá o descarte, anonimização ou eliminação adequada dos dados, ressalvadas as hipóteses de conservação autorizadas em lei.

**18.8.** Em caso de incidente de segurança com risco ou dano relevante ao ASSINANTE, a PRESTADORA adotará as providências legalmente exigidas, inclusive comunicação nos termos da legislação aplicável.

**18.9.** O ASSINANTE poderá exercer os direitos previstos na legislação de proteção de dados pelos canais de atendimento da PRESTADORA, observadas as hipóteses legais de conservação obrigatória e as limitações inerentes à base legal aplicável ao tratamento.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA ANATEL E DOS CANAIS REGULATÓRIOS**

**19.1.** Informações regulatórias, legislativas e institucionais sobre os serviços de telecomunicações poderão ser obtidas diretamente junto à ANATEL, por seus canais oficiais de atendimento e comunicação.

**19.2.** O ASSINANTE poderá encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e solicitações à ANATEL, sem prejuízo da prévia utilização dos canais de atendimento da PRESTADORA.

**19.3.** A PRESTADORA manterá disponíveis aos ASSINANTES, por seus canais de atendimento, informações essenciais sobre a contratação, serviços prestados, condições técnicas, cobranças, cancelamento e suporte.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA INTEGRIDADE, COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

**20.1.** As partes obrigam-se a observar a legislação aplicável, especialmente as normas de integridade, probidade, ética concorrencial e prevenção à corrupção.

**20.2.** É expressamente vedado às partes, seus sócios, administradores, empregados, prepostos, representantes ou terceiros por elas vinculados:

**20.2.1.** prometer, oferecer, dar, solicitar ou aceitar vantagem indevida;

**20.2.2.** praticar fraude, conluio ou manipulação ilícita relacionada a este contrato;

**20.2.3.** utilizar o presente ajuste para ocultar ato ilícito, lavagem de dinheiro, fraude contra consumidores, fraude documental ou qualquer conduta vedada por lei.

**20.3.** O descumprimento desta cláusula constituirá infração grave e autorizará a parte inocente a rescindir imediatamente o contrato, sem prejuízo das medidas judiciais e administrativas cabíveis.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**21.1.** O não exercício, pela PRESTADORA ou pelo ASSINANTE, de qualquer direito previsto neste contrato não importará em renúncia, novação ou perdão, constituindo mera tolerância.

**21.2.** A eventual nulidade, invalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula não prejudicará as demais disposições do contrato, que permanecerão válidas e eficazes.

**21.3.** As cláusulas que, por sua natureza, devam subsistir ao encerramento do contrato, especialmente as de confidencialidade, proteção de dados, cobrança, indenização, restituição de equipamentos, responsabilidade e foro, permanecerão em vigor após a rescisão.

**21.4.** A PRESTADORA poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes deste contrato a empresa do mesmo grupo econômico, sucessora, incorporadora ou terceira legitimamente habilitada à prestação do serviço, desde que preservadas as condições essenciais da contratação e observada a legislação aplicável.

**21.5.** O presente contrato poderá ser atualizado, revisado ou complementado para adequação normativa, regulatória, operacional ou comercial, mediante elaboração de versão consolidada ou termo aditivo, com disponibilização ao ASSINANTE por meio físico, eletrônico ou em seus canais oficiais, sem prejuízo das comunicações obrigatórias aplicáveis.

**21.6.** As alterações contratuais promovidas pela PRESTADORA não importarão aceitação automática e irrestrita do ASSINANTE em hipóteses que, por lei ou regulamentação, exijam consentimento específico, preservando-se, em qualquer caso, os direitos assegurados ao consumidor.

**21.7.** Este contrato estará disponível na central de relacionamento da PRESTADORA, em seus canais digitais e, se assim deliberado pela PRESTADORA, poderá ser levado a registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos competente.

**21.8.** Eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser examinada pelas partes em hipóteses extraordinárias e supervenientes que onerem excessivamente a prestação, observados a lei, a regulamentação e a boa-fé objetiva.



End: Rua José Bonifácio, SN, Centro, Santa Rita/MA, CEP: 65.145-000  
Tel: (98) 99218-9785 / (98) 98402-8216

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

**22.1.** Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas da interpretação, execução, validade ou extinção deste contrato, fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE, quando este ostentar a condição de consumidor, ou, nos demais casos, o foro do local da contratação ou da prestação, na forma da lei, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santa Rita/MA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

**VEGAS.COM LTDA**  
**VEGAS.COM**

---

**ASSINANTE**